



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.954, 2012

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN. Standar
Pelayanan. Angkutan Udara. Kelas Ekonomi.
Dalam Negeri.**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 49 Tahun 2012**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI
ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 100 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan memberikan perlindungan serta pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara perlu ditetapkan standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention On The Rights Of Persons With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit pada Sarana dan Prasarana Perhubungan;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 9 Tahun 2010 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana dirubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara;

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan :

1. **Standar Pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban badan usaha angkutan udara niaga berjadwal kepada calon penumpang dan penumpang kelas ekonomi dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah.

2. **Angkutan Udara** adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa Bandar udara.
3. **Angkutan Udara Niaga Berjadwal** adalah angkutan udara niaga dalam rute penerbangan yang dilakukan secara tetap dan teratur.
4. **Badan Usaha Angkutan Udara** adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran.
5. **Penumpang** adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).
6. **Penumpang dengan kebutuhan khusus** adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.
7. **Penyandang disabilitas** adalah penumpang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasarkan kesamaan hak.
8. **Lanjut usia** adalah penumpang dengan usia di atas 60 (enam puluh) tahun.
9. **Orang sakit** adalah penumpang yang karena kondisi kesehatannya membutuhkan fasilitas tambahan antara lain *oxygen mask*, kursi roda dan/atau *stretcher*, yang dalam hal ini dibatasi tidak berlaku untuk penumpang dengan penyakit menular sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
10. **Reservasi** adalah proses pemesanan tiket yang dilakukan calon penumpang untuk melakukan penerbangan.
11. **Tiket** adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.
12. **Ticketing** adalah proses mulai dari pembayaran tiket sampai dengan diterbitkannya (*issued*) tiket.

13. *Check-In* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan.
14. *Boarding* adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara.
15. *Denied Boarding Passenger* adalah kondisi penumpang dalam status terangkut (*confirm*) tetapi tidak dapat diangkut karena alasan kapasitas pesawat udara tidak mencukupi.
16. *Transit* adalah proses singgahnya penumpang di suatu bandar udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke bandar udara tujuan dengan pesawat udara yang sama.
17. *Transfer* adalah proses singgahnya penumpang di suatu bandar udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke bandar udara tujuan dengan pesawat udara yang berbeda.
18. Bagasi Tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.
19. Bagasi Kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.
20. Kelas ekonomi adalah kelas layanan pada kelompok pelayanan *full services, medium services, dan no frills*, dengan tarif batas atas ditetapkan oleh pemerintah.
21. Kelas ekonomi tertentu adalah kelas ekonomi pada kelompok pelayanan *medium service* yang mendapatkan layanan tambahan.
22. Media Publikasi adalah sarana penyampaian informasi yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara dalam bentuk antara lain alamat situs (*website*), call centre, media massa, maupun media lainnya.
23. Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas - batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.
24. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan penerbangan.
25. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan pelayanan kepada penumpang dalam negeri yang memenuhi standar pelayanan.
- (2) Standar pelayanan penumpang angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri selain kelas ekonomi ditetapkan oleh masing-masing badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*);
 - b. standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*); dan
 - c. standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*).

Pasal 3

- (1) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) memperhatikan kelompok pelayanan yang diterapkan oleh masing-masing badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.
- (2) Kelompok pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pelayanan dengan standar maksimum (*full services*);
 - b. pelayanan dengan standar menengah (*medium services*); dan
 - c. pelayanan dengan standar minimum (*no frills*).
- (3) Kelompok pelayanan wajib disampaikan kepada publik secara jelas, benar dan mudah di akses melalui media publikasi.

BAB III

STANDAR PELAYANAN SEBELUM PENERBANGAN (*PRE - FLIGHT*)

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (*Pre Flight*)

Pasal 4

Standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*) terdiri dari :

- a. informasi penerbangan;
- b. reservasi tiket;
- c. *ticketing*;
- d. *check-in*;
- e. proses menuju ke ruang tunggu;
- f. *boarding*; dan
- g. penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan *denied boarding passenger*.